



中国电信关爱随行 产品手册（简版）

手册编制单位：中国电信集团公司

手册编制日期：2011 年 6 月

目 录

文档说明.....	5
使用对象.....	5
版本信息.....	5
1. 产品介绍.....	6
1.1. 产品定义.....	6
1.2. 产品形态、分类.....	6
1.3. 产品开放范围.....	7
2. 业务描述.....	7
2.1. 业务特征.....	7
2.1.1. 主要业务功能.....	7
1) 随时定位.....	7
2) 定时器.....	7
3) 电子围栏.....	8
4) 历史查看.....	8
5) 监护人授权设置.....	8
6) 定位手机授权设置.....	8
7) 定位手机管理.....	8
2.1.2. 业务特点.....	8
2.1.3. 业务内容.....	9
2.2. 目标用户及应用场景.....	9
2.2.1. 主要目标用户群.....	9
2.2.2. 用户使用条件、应用场景.....	9
2.3. 用户使用指南.....	10
2.3.1. web 门户使用.....	10
1) 定位手机激活.....	10
2) 监护人登录.....	12
3) 地图操作.....	13
4) 立即定位.....	15
5) 定时器设置.....	16
6) 电子围栏.....	17
7) 告警设置.....	19
8) 查看历史记录.....	21
9) 监护人管理.....	21
10) 定位手机授权管理.....	23
11) 定位手机远程设置管理（视定位手机是否支持）.....	25
12) 找回密码.....	27
2.3.2. WAP 门户使用说明.....	28
1) WAP 登录认证.....	28
2) WAP 立即定位.....	30
3) 位置查看.....	30
4) WAP 查看围栏.....	31

5) WAP 查看历史轨迹.....	32
2.3.3. 手机客户端使用说明.....	33
客户端使用.....	33
2.3.4. 短信指令使用说明.....	35
表 2-1 短信指令表.....	35
表 2-2 短信回复格式.....	37
3. 业务类别.....	37
4. 业务资费.....	38
5. 业务终端、卡情况.....	38
6. 受理渠道、客服流程.....	38
7 常见问题（或 FAQ）.....	39
产品基础和特性.....	0
Q: 关爱随行业务是什么？.....	0
Q: 关爱随行业务有什么特点？.....	0
Q: 关爱随行定位的准确度（精度）怎样？.....	0
Q: 目前哪些客户订购关爱随行业务？.....	0
Q: 如何办理关爱随行业务？.....	0
Q: 关爱随行业务如何收费？.....	0
Q: 福建省办理关爱随行业务当月资费如何计算？.....	1
Q: 福建关爱随行业务资费套餐详情？.....	1
Q: 如何取消关爱随行业务？.....	1
Q: 关爱随行业务整个办理流程是怎样的？.....	1
Q: 关爱随行的监护人、被监护人和定位手机之间的关系.....	2
Q: 为何激活的时候要设置监护人？.....	2
Q: 为何非天翼手机无法查询和接收短信？.....	2
Q: 监护人发送短信到 10659861 如何收费？.....	2
业务使用.....	3
Q: 如何查询被监护人（定位手机）的位置？.....	3
Q: 我使用普通手机作为定位手机，该如何设置？.....	3
Q: 能使用短信查询被监护人位置吗？.....	3
Q: 目前支持国内漫游吗？.....	3
Q: 目前支持国际漫游吗？.....	3
Q: 监护人的手机号码是否要求必须是天翼号码？.....	4
Q: Web 和 Wap 使用对网络有限制吗？.....	4
Q: 定位手机没电了还能被定位吗？.....	4
Q: 我使用电脑无法访问关爱随行业务网站，如何处理？.....	4
Q: 我登录网站后看不到地图，是什么原因？.....	4
Q: 我使用监护人手机访问 Wap 门户，需要支付什么费用？.....	4
Q: 为何有时用监护人手机无法访问 Wap 门户？.....	4
Q: 为何手机客户端提示登录失败？.....	5
Q: 监护人使用移动/联通手机，如何对定位手机进行管理。.....	5
Q: 手机客户端支持什么手机？.....	5
Q: 登录 Web 门户后提示 25 端口错误退出，如何处理？.....	5
Q: 我使用 UCWEB 访问 WAP 网站，为何无法登录？.....	5

Q: 我收不到短信验证码, 是什么原因?	5
Q: 我设置了电子围栏, 定位手机进入围栏为何监护人没有收到短信?	6
Q: 为什么设置电子围栏同时, 必须设置定时器和告警接收才能生效?	6
Q: 不设置定时器, 是不是就没有定位数据?	6
Q: 历史数据里面包含了哪些数据?	6
Q: 定时器为什么不能设置一分钟定位一次, 为什么要划分时段?	6
Q: 定位手机激活的时候, 我没有设置主监护人, 如何补充设置?	6
Q: 我忘记密码, 无法登录, 如何解决?	7
常见问题.....	8
Q: 关爱随行业务对手机终端有什么要求?	8
Q: 为什么定位不成功?	8
Q: 任何人都可以查我的位置吗?	8
Q: 使用该业务需要购买新的手机卡 (UIM 卡) 吗?	8
Q: 为什么定位结果会有几百米的误差?	8
Q: 定位手机与监护人一键通话如何收费?	9
Q: 任何人都可以查我的位置吗?	9
Q: 我未开通关爱随行业务, 能否被定位?	9
Q: 定位手机丢了, 该如何挂失?	9
Q: 定位手机丢了, 我能补办吗?	9
Q: 定位的时候提示“省域限制”无法定位, 如何解决?	9
Q: 我发起定位后, 要等待多长时间才有结果?	9
Q: 我使用的是专门的儿童机/老人机, 如何设置快捷拨号号码?	10
Q: 我使用的是专门的儿童机/老人机, 未设置前是否无法拨打和接听电话?	10
Q: 定位不成功时会提示一些错误代码, 如何处理?	10
Q: 我自己购买定位手机, 有什么要求和注意的问题?	10
Q: 定位过程中对终端要求?	10
Q: 定位手机办理过补卡后无法定位, 提示错误代码【111】?	10
Q: 支持远程管理的手机无法接通时, 提示什么?	11
Q: 如何增加监护人?	11
Q: 增加监护人收不到短信验证码, 如何处理?	11
Q: 我的手机进入了音乐状态, 如何切换?	11
Q: 主监护人收到了定位手机开关机和低电量短信, 能关闭这功能吗?	11
Q: 易通卡用户能否办理关爱随行业务?	11
定位手机远程管理.....	12
Q: 什么手机支持远程管理功能?	12
Q: 如何得知我的定位手机是否支持远程管理功能?	12
Q: 普通手机和智能手机支持远程管理功能吗?	12
Q: 我激活了定位手机, 为何还不能接听来电 (提示正在通话中)?	12
Q: 定位手机远程管理的【允许来电设置】有什么用, 能关闭吗?	12
Q: 我无法拨打电话给定位手机 (提示正在通话中), 是什么原因?	13
Q: 设置了【允许来电设置】, 为何仍无法拨通定位手机 (提示正在通话中)?	13
Q: 设置了【免打扰时段】, 定位手机不能拨打和接听来电吗?	13

Q: 能总结一下哪些号码可以呼入（接听）？	13
Q: 定位手机能拨出哪些号码？	14
Q: 我在设置【允许来电设置】和【快速拨号】时，状态一直显示“等待返回结果”，该如何处理？	14
Q: 定位手机能接听来电，但拨打该来电号码失败，如何解决？	14
Q: 我更换了定位手机，远程设置项目还生效吗，为什么？	14
Q: 为什么拨打儿童机，儿童机提示正在通话中，但实际上儿童机并未处于通话状态？	14
Q: 为什么设置儿童机按键号码，平台状态栏一直提示等待返回结果？	15
其他	16
Q: 如何查询本机是否已经开通关爱随行业务？（一般为预付费用户）	16
Q: 我设置了几个监护人，能删除吗？	16
Q: 我可以帮朋友或者家人的号码开通关爱随行业务吗？	16
Q: 能否委托家人或者朋友帮我开通业务？	16
Q: gpsOne 是什么？	16
Q: 如何获知我的手机（普通手机/智能手机）是否具备 gpsOne 功能？	16
常见错误代码	17
Q: 错误代码【2】	17
Q: 错误代码【102】 省域限制	17
Q: 错误代码【104】 定位用户目前不可到达	17
Q: 错误代码【105】 位置服务器无法确定 MS 的位置	17
Q: 错误代码【108】 服务器忙	17
Q: 错误代码【109】 不支持被请求的位置方法	18
Q: 错误代码【111】 基础网络中出现故障	18
Q: 错误代码【123】 超出最大每秒请求数	18
Q: 错误代码【128】 未知服务器无法计算位	18
Q: 错误代码【130】	18
Q: 错误代码【131】 MT 激活流程失败	18
Q: 错误代码【147】 终端用户隐私设置，不允许被 SP 定位	19
Q: 错误代码【167】、【169】、【170】	19
附表：短信指令使用说明	20
表 1 短信指令表	20
表 2 短信回复格式	21

文档说明

使用对象

主要面向关爱随行用户。

版本信息

版本	发布日期	主要更新内容	编写单位
V1.0	2011-04-28	正式版	中国电信广州研究院

1. 产品介绍

1.1. 产品定义

关爱随行业务利用 C 网与终端间特有的移动定位技术，结合电子地图，用户可准确快捷的查看儿童和老人等家庭成员的地理位置，为家庭客户提供家庭成员间亲情关怀的信息服务，便于全家相互沟通，增加家庭安全感，随时传递关爱，保护儿童、老人等弱势群体的安全。

概念及术语：

编号	术语	解释
1	CDMA	码分多址
2	GPS	全球定位系统
3	gpsOne	一种基于 CDMA 制式的辅助 GPS 定位技术
4	定位手机	支持关爱随行业务，可被定位的手机/终端
5	被监护人	携带和使用定位手机的人员，如：儿童/老人
6	监护人	可查询/管理定位手机的人员，如：家长
7	主监护人	拥有所有管理权限的监护人，可设置普通监护人
8	普通监护人	可查看定位手机位置的监护人，无管理权限；使用定位手机账号登录，可将其提升为主监护人
9	备注名称	监护人为定位手机设置的名称，以便于记住
10	手机客户端	监护人在自己手机上安装的应用软件，通过该软件可以对定位手机进行监管

1.2. 产品形态、分类

关爱随行业务由位置信息服务和通信服务组成。

- 位置信息服务是指，监护人获得授权后，可以通过 web、wap、手机客户

端、短信等方式查询定位手机的位置信息。位置信息可通过多种方式进行展示：

- web 展示：在电脑的浏览器上通过电子地图进行展示。
- wap 展示：在手机浏览器上通过图片加文字的形式进行展示。
- 手机客户端展示：在手机客户端上以电子地图方式展示。
- 短信展示：将位置信息以文字的形式发送到监护人的手机终端进行展示。
- 彩信展示：将位置信息以文字加图片的方式发送到监护人的手机上进行展示。

通信服务是指，定位手机可以使用关爱随行业务中儿童机/老人机的功能方便的实现与亲人间的通信及其他辅助功能：

- 移动终端的正常通信服务。
- 一键通话：被监护人按下一键通话按钮时可直接拨打预设的监护人的电话。
- 紧急呼叫：不论终端处于何种状态（终端电池有电）的情况下，被监护人按下紧急呼叫按钮即可呼叫预设的监护人的电话。

1.3. 产品开放范围

面向中国电信天翼手机号段（包括 189、133、153、180 等号段）用户开放。

2. 业务描述

2.1. 业务特征

2.1.1. 主要业务功能

1) 随时定位

通过访问 web 网站、手机客户端、短信、WAP 随时查询被监护人的位置。

2) 定时器

设定定时器，平台按照设定的时段，每隔 15/20/30 分钟对被监护人（定位手机）进行自动定时定位，保存位置数据。

3) 电子围栏

为被监护人设置一个指定区域并且设定自动定时定位时段，当被监护人进入/离开该围栏区域时，平台将发短信通知监护人（或发给设定的短信接收手机）。短信服务支持天翼手机，不支持移动/联通手机。

4) 历史查看

可查看定位手机历史位置数据以及进出电子围栏的告警信息。

5) 监护人授权设置

可设置一个主监护人及多个监护人；主监护人拥有所有权限，普通监护人可查看定位手机位置信息，但无权设置。

6) 定位手机授权设置

监护人可以添加多台定位手机，方便对多个被监护人进行设置。

7) 定位手机管理

主监护人可远程为被监护人设置定位手机的快捷按键拨号号码、上课免打扰、允许来电设置等（视定位手机是否支持）。

2.1.2. 业务特点

- 绿色环保：利用电信 CDMA 制式网络通讯，低辐射保护健康；
- 关爱家人：为家中老人和小孩提供特色的定位、通话及信息服务；
- 简单实用：一键操作，一键通话、一键求助、一键拨打亲情电话；
- 远程定位：定位能力有效覆盖全国，可随时了解家人的位置，保障家人出行安全。

该业务与网内其他定位业务互斥，在办理关爱随行业务前，请先退订本机已开通的电信其他定位业务。

2.1.3. 业务内容

主要是立即定位、定时器（定时定位）、历史查看和电子围栏。

2.2. 目标用户及应用场景

2.2.1. 主要目标用户群

有儿童、老人的家庭，以及其他需要监护的家庭。

2.2.2. 用户使用条件、应用场景

1) 使用条件

- 定位终端要求

具备 gpsOne 功能的定位终端（包括老人机、儿童机、哑终端等）或具备 gpsOne 功能的天翼手机（需在手机上操作将此功能打开，各手机具体设置办法请用户参照手机说明书指引）。

- 查询终端位置

使用电脑上网访问 web 登录后查询；

在监护人手机上安装手机客户端软件查询；

使用任何手机上网访问 wap 登录后查询；

使用监护人天翼手机发送短信指令查询。

2) 应用场景

- 应用场景一：陈女士每天 5 点半才能下班，她的小孩子上 3 年级了，每天下午 4 点半就放学了，她总是担心孩子放学以后到处去玩而不回家。有了关爱随行以后，当孩子放学后，她只要发一条短信，就能查询到现在孩子在哪里，如果孩子放学后不回家，她也能通过电话和孩子联系，督促他尽快回家。

- 应用场景二：王先生的父亲每天晚饭后都会去楼下散步，一般 9 点左右就回家了。这天，王先生的父亲散步到 10 点还不见回来，打电话给只说快回来了。王先生放心不下，通过关爱随行平台查看父亲的现在的位置后，过去找他，发现老人家正在津津有味的看人家下棋。简单实用：一键操作、一键通话、一键求助、一键拨打亲情电话；

2.3. 用户使用指南

2.3.1. web 门户使用

web 门户网址: <http://care.vnet.cn>

1) 定位手机激活

为确保个人隐私安全,关爱随行业务办理成功后,需要客户登录 web 门户激活后方可使用。通过电脑访问关爱随行 web 门户,进入首页,如图 2-1 所示:



图 2-1

激活操作步骤如下:

- 1、在账号输入框和密码输入框中,分别输入关爱随行定位手机号码和初始密码(手机号码后 6 位数字),点击登录进入业务激活向导;
- 2、第一步:修改定位手机密码。请设置一个新密码,以后可以登录对定位手机进行管理,设置监护人等操作。
- 3、第二步:设置监护人。输入监护人手机号(一般为家长手机号码)和密码。设置监护人时,系统会自动检查监护人是否已经注册,如果未注册,会自动创建监护人账号。

- 4、设置完成后，可使用监护人账号登录查看和管理定位手机。在激活向导设置的监护人拥有所有权限。
- 5、如需设置更多的监护人，可以使用此监护人账号登录进行设置。

业务激活向导

1.修改密码

欢迎您使用中国电信关爱随行业务！您是首次登录业务，为了保障被监护人网络帐号的安全，请务必修改被监护人的登录密码，谢谢！

登录密码的格式：长度6~16位，英文字符和数字组合。

请输入您的旧密码:

请输入您的新密码:

请再次输入你的新密码:

保存并下一步

2.设置监护人

图 2-2

业务激活向导

1.修改密码

2.设置监护人

本业务已开通监护人短信查询功能，您可以登记一个中国电信天翼手机号码作为监护人手机号码，使用该手机号码可以享受以下服务：

（1）用短信向平台发送定位指令；

（2）接收定位信息和告警信息；

（3）接收随机密码，保障业务使用安全。

监护人类别：

新监护人

手机号码：

18902000000

登录密码：

上一步

保存并完成

完成

图 2-3

2) 监护人登录

业务成功激活后，监护人使用电脑登录关爱随行 web 门户，如果账号与密码匹配，则登录成功进入用户中心。



图 2-4

在关爱随行 web 服务主页面左上角的定位手机栏里显示被监护人名称(开通定位业务的天翼手机号码)；功能选项分为以下几个部分：**【定位】**、**【历史记录】**、**【事件通知】**和**【设置】**，显示在页面的上方。上述功能将在下文中详细说明；页面右下侧为地图鹰眼，方便随时了解当前地图的显示范围区域，各功能点将在下面进行详细说明。

3) 地图操作

登录后，页面显示地图信息，并可该地图进行放大、缩小、平移、测距等操作。

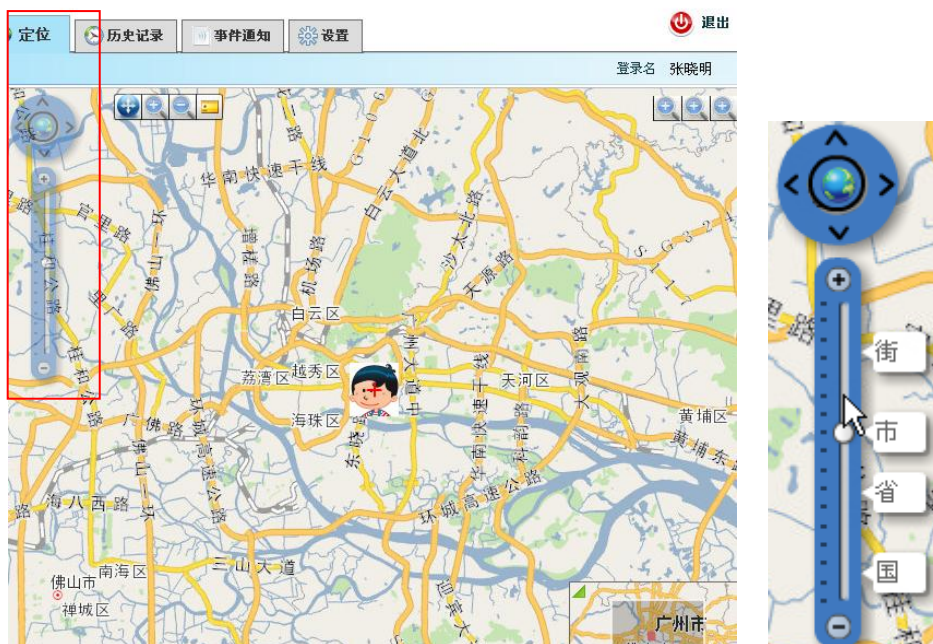


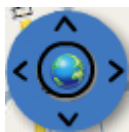


图 2-5

放大：单击上图的按钮，按比例点击放大地图。放大过程中，地图显示的范围和中心可以在地图鹰眼中看到。

缩小：单击上图的按钮，按比例点击缩小地图。缩小过程中，地图显示的范围和中心可以在地图鹰眼中看到。

平移：任意比例的地图均可以进行地图平移。在地图上任意位置按下鼠标左键不放，按照所需的方向拖动鼠标，松开左键，地图将会按照鼠标移动方向移动中心位置，可以在地图鹰眼中查看中心的变化和地图显示的范围。也可通过



四个方向移动方位。


测距：单击按钮，在需测量的地图位置单击鼠标左键，系统将以该点为起点，鼠标双击另一地图位置为终点；也可以继续单击鼠标左键，进行折线测距，双击鼠标左键结束测距。测距结果将显示在地图中间。



图 2-6

4) 立即定位

电子地图上显示定位手机最近一次被查询的位置信息结果。当监护人发出立即定位指令后，业务平台获取定位手机当前的位置信息后，电子地图需根据查询结果对定位手机的位置信息进行更新。

操作步骤如下：

单击所需定位的定位手机，系统自动对该定位手机进入焦点状态。点击 **立即定位**，系统将对该定位手机进行一次定位操作，并将其最新位置显示在地图中；如果定位成功，在地图右上方会反馈定位已更新。

立即定位操作步骤：

- 1、选中要定位的定位手机；
- 2、点击用户 **立即定位** 即可。



图 2-7

5) 定时器设置

定时器只有主监护人有权设置。

主监护人可以在特定的时间段内，按设定的频次对定位手机进行自动定位，如：如周一至周五 7:00~8:00 每隔 15 分钟，以及下午 4:30~5:30 每隔 15 分钟自动对定位手机定位一次，其他时间不执行。

操作步骤如下：

选中要设置自动定位的定位手机，点击“定时器”，可设置四个时间段。

设置定时器步骤：

- 1、选择时间间隔；
- 2、选择要定位的时间段并设置好时间；
- 3、点击“确定”按钮，保存时间设置。

注：

- 1、主监护人可对一个或者多个定位手机进行定时位置跟踪；
- 2、主监护人可以通过业务平台开启或关闭定时位置跟踪功能。

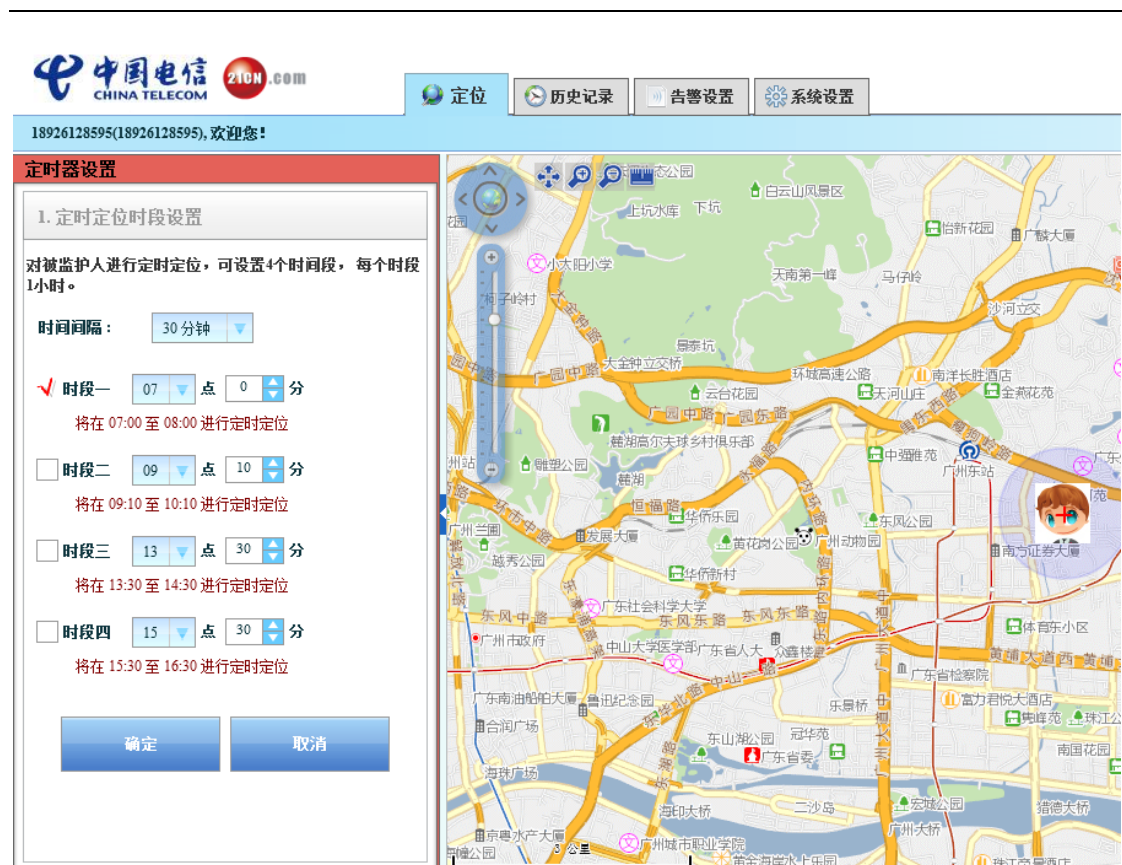


图 2-8

6) 电子围栏

电子围栏只有主监护人有权设置。

设置电子围栏后应该进行告警设置，以方便接收短信通知；并且设置定时器进行自动定时定位。

主监护人可通过电子地图设置指定的区域作为定位手机电子围栏：

- 1、电子围栏必须设置的项目有：电子围栏名称与电子围栏半径。
- 2、电子围栏可设置的项目有：电子围栏状态、电子围栏半径、电子围栏形状。

对于指定的定位手机，监护人可创建多个电子围栏进行管理，如：主监护人可通过电子地图或列表查看已创建的电子围栏位置和参数信息等。

主监护人可修改已创建的电子围栏参数，包括：

- 1、定时定位间隔时长。
- 2、电子围栏半径或者电子围栏形状。
- 3、电子围栏状态（开启或停止）。

开启电子围栏

选中要设置围栏管理的定位手机，点击“围栏”。可根据需要设置围栏。

开启围栏操作步骤：


- 1、选中要开启围栏的定位手机；
- 2、设置检查时长；
- 3、圈中地图区域；
- 4、对围栏进行命名；
- 5、设置状态为开始。
- 6、选择“添加”。



图 2-10

停止电子围栏


停止围栏操作方法：

- 1、选中要停止的围栏，点击  围栏设置；
- 2、选择要停止的围栏；
- 3、选择改变状态为“停止”后保存；

-
- 4、 点击“关闭”。

删除电子围栏

删除围栏操作方法：

- 1、 选中要删除的围栏，点击  围栏设置；
- 2、 选择要删除的围栏；
- 3、 点击删除按钮；
- 4、 点击“关闭”。

7) 告警设置

在完成电子围栏设置后，您应该进行告警设置，已便于接收短信通知或电子邮件通知。

操作方法：


- 1、 完成围栏设置，点击“告警设置”；或者点击功能栏上的“告警设置”
- 2、 选择“添加告警项”；
- 3、 选择需要设置告警的定位手机；
- 4、 按照指引完成设置。

定位手机进入或离开电子围栏区域时，可向主监护人发出告警提示信息。

- 1、 告警信息可以通过短信的形式发送给主监护人。
- 2、 告警信息可以通过电子邮件的形式发送给主监护人。
- 3、 发送的信息内容包括：定位手机名称、电话号码、时间、进入/离开的围栏名称。

新建事件通知

新建事件通知操作步骤：

- 1、 点击  添加，选择管理的定位手机；
- 2、 选择接收报警类型；
- 3、 输入接收方式和填写接收的天翼手机号码或电子邮件地址；

- 4、完成。
- 5、设置成功并能按围栏管理处设置的查询时间收到相应提示。



图 2-11

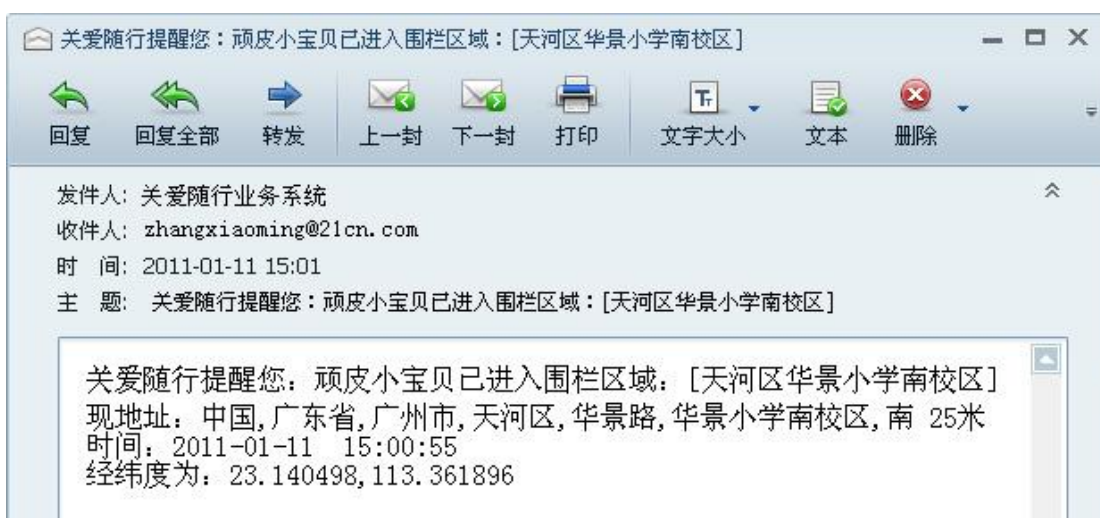


图 2-12

删除事件通知

删除事件通知操作步骤:


- 1、选择要删除的项目;
- 2、点击  删除。



图 2-13

8) 查看历史记录

可查询定位历史和告警历史信息。

操作方法：

- 1、选择要查询的定位手机；
- 2、选择时间段；
- 3、点击“查询”按钮即可。



图 2-14

9) 监护人管理

主监护人登录后，当您需要增加多个监护人（比如孩子妈妈），由他们协助您，对小孩、老人情况进行查看和管理，您可使用监护人管理功能进行设置。

您最多可授权 5 个监护人进行管理（1 个主监护人，4 个普通监护人）。

添加监护人

- 1、 点击“设置”处的“监护人管理”；
- 2、 输入要申请加入的监护人手机号码；
- 3、 如果是天翼手机，可获取验证码，确保监护人手机号码有效；
- 4、 选择操作权限与短信授权；
- 5、 点击添加，即添加成功。

添加监护人

手机号码 ▼

请输入绑定验证码:

点击获取验证码

使用提示: 绑定验证码将发送至本定位手机的主监护人手机上 (必须是电信天翼手机号码)，收到验证码后在30分钟内输入上面框中方有效。

监护人权限: 仅查看位置 ▼

短信查询权限: ✓

确定 取消

输入监护人手机号码，点击添加。

图 2-15

审批和管理监护人

登录系统后，有权审批其他监护人对自己名下定位手机的信息查看权限。

审批和管理操作步骤:

- 1、 登录时将收到其他监护人请求的弹出式提示；
- 2、 进入在“设置”下的“监护人管理”选项；
- 3、 选中要操作的信息，点击“操作”；
- 4、 选择授权的权限范围，点击“保存”；
- 5、 如不同意授权，请点击“取消”。

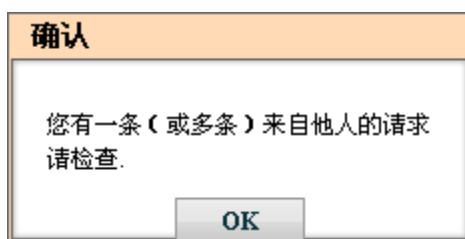


图 2-16

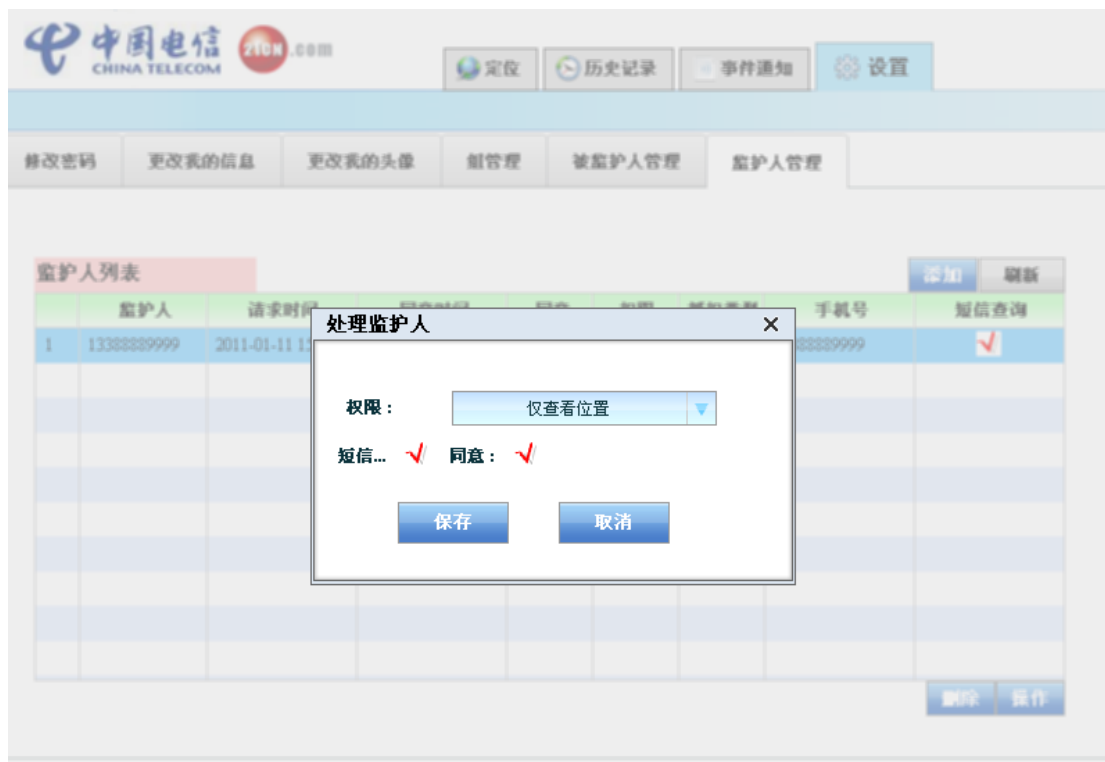


图 2-17

10) 定位手机授权管理

当您需要对多个监护人进行统一管理时，您需要使用到此功能，省去多个账号登录的麻烦。举例：您登录系统后，可以看到小孩、老爸、老妈等定位手机的情况，并进行管理。

您可以向其他定位手机发出添加申请，成为其监护人。最多可绑定 5 个定位手机。

申请添加定位手机

申请添加定位手机操作步骤：

- 1、在“设置”处的“定位手机管理”；

- 2、点击 **添加** ；
- 3、选中 “申请” ；
- 4、输入您向监护的手机号或对方昵称；
- 5、点击 “申请”，成功发出申请，等待对方审批。



图 2-18

直接添加监护人

监护人有主动添加其他定位手机的权限。

主动添加定位手机操作步骤：

- 1、在 “设置” 处的 “定位手机管理” ；
- 2、点击 **添加** ；
- 3、选择 “直接添加”
- 4、添加对方手机号或帐号，并输入其密码；
- 5、点击 “添加” 完成。



图 2-19

11) 定位手机远程设置管理（视定位手机是否支持）

主监护人可对定位手机进行远程设置管理，包括。

- 1、设定快速拨号的手机号码，被监护人长按定位手机按键，将拨打设置的号码；
- 2、免打扰时段设置。可设置 4 个时段，在此期间手机和短信都会被屏蔽，以免干扰课堂；
- 3、允许来电设置。可设置定位手机通讯录白名单，非白名单的电话将无法呼入。



图 2-20

定位手机管理

对定位手机进行远程管理，需要手机支持（查看型号）

快速拨号

免打扰时段

允许来电设置

快速拨号设定:

按键1:

昵称:

保存

按键2:

昵称:

保存

按键3:

昵称:

保存

按键4:

昵称:

保存

SOS:

昵称:

保存

退出

图 2-21

定位手机管理

对定位手机进行远程管理，需要手机支持（查看型号）

快速拨号

免打扰时段

允许来电设置

上课时段免打扰（上课时段自动屏蔽来电和短信）:

☐ 时段1: 开始

00

▼

点

0

▲▼

结束

00

▼

点

0

▲▼

分

☐ 时段2: 开始

00

▼

点

0

▲▼

结束

00

▼

点

0

▲▼

分

☐ 时段3: 开始

00

▼

点

0

▲▼

结束

00

▼

点

0

▲▼

分

☐ 时段4: 开始

00

▼

点

0

▲▼

结束

00

▼

点

0

▲▼

分

周期:

周一至周五

▼

保存

退出

图 2-22

图 2-23

12) 找回密码

选择“忘记密码”找回密码，输入登录账号和电子邮件，密码以邮件形式发送邮箱。

忘记密码操作步骤（通过手机）：

- 1、输入登录账号；
- 2、输入开通关爱随行业务时设定的监护人天翼手机号码；
- 3、确认；
- 4、监护人手机收到短信取回密码。

忘记密码操作步骤（通过邮箱）：

- 1、输入登录账号；
- 2、输入开通关爱随行业务时设定的电子邮件地址；
- 3、确认；
- 4、登录邮箱取回密码。



找回密码

请输入以下信息，并点击确认 [按钮如果您已经拥有关爱随行服务系统账号，请 直接登录](#)

用户登录名：* 张晓明

☒ 通过手机找回 ☐ 通过邮件找回

手机号码：* 13388889999

通过手机或邮箱找回

我们会将您的密码发送到您的手机

确认 取消

图 2-24

2.3.2. WAP 门户使用说明

wap 门户网址：http://care.vnet.cn/wap

1) WAP 登录认证

通过手机输入 wap 门户网址访问关爱随行网站，进入登录页面。



图 2-25

登录步骤:

- 1、在账号输入框和密码输入框中，分别输入关爱随行业务账号和服务密码（与 web 的账号密码一致）；
- 2、点击“登录”按钮，如果账号与密码匹配，则登录成功，进入 wap 定位服务的主页面。
- 3、登录后，电子地图上显示定位手机最近一次被查询的位置信息。




图 2-26

2) WAP 立即定位

通过“立即定位”，可获得定位手机的最新位置信息。

操作步骤：

- 1、选中要定位的定位手机，点击  [定位](#)；
- 2、系统定位执行中；
- 3、定位成功后，自动返回最新位置信息。

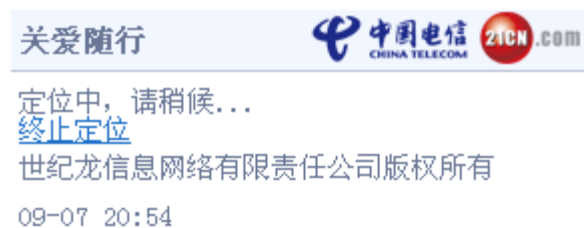



图 2-27

3) 位置查看

点击  [查看](#)，即可显示手机地图位置及信息。

操作步骤：



- 1、选中要定位的定位手机，点击  [查看](#)。



图 2-28

4) WAP 查看围栏

点击  围栏，即可显示定位手机围栏设置情况。

操作步骤:



- 1、选中要定位的定位手机，点击  围栏。



图 2-29

5) WAP 查看历史轨迹

点击  [轨迹](#)，监护人可自行填写所需查询的时间段的轨迹信息。

操作步骤：


- 1、选中要定位的定位手机，点击  [轨迹](#)；
- 2、输入所需查询的时间段；
- 3、点击“查询”。



图 2-30

2.3.3. 手机客户端使用说明

客户端软件下载：

电脑下载，通过数据线连接手机安装：<http://care.vnet.cn/> 点击“免费客户端下载”

手机直接下载安装：<http://care.vnet.cn/wap>，点击“免费客户端下载”

客户端使用

通过访问 web 门户下载安装关爱随行手机客户端，安装成功后，运行客户端软件。

输入监护人手机号和密码登录。

登录成功后可看到各项功能菜单。分别为：立即定位、历史查看、定时器、电子围栏等 4 个快捷功能。

根据客户端提示的指引操作即可。



图 2-31



图 2-32



图 2-33

2.3.4. 短信指令使用说明

表 2-1 短信指令表

短信发送者	序号	短信命令	指令	说明
1) 监护人(天翼手机号) 2) 被监护人(定位手机)	1	查询指定号码位置信息(短信回复)	D + 手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息,并通过短信返回查询内容。 如: D13316090496 发送到平台进行查询。
	2	查询指定号码位置信息(短信回复)	手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息,并通过短信返回查询内容。 如: 13316090496 发送到平台进行查询。
	3	查询指定号码位置信息(彩信回复)	C + 手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息,并通过彩信返回查询内容。 如: C13316090496 发送到平台进行查询。
	4	修改密码	M + 密码	将本手机账户密码更改为指定密码。

				如：M123456 发送到平台，修改密码。 (密码为 6 位数字或字符)
	5	帮助	BZ	将帮助短信发送至用户手机
被监护人 (定位手机)	6	增加监护人	Z + 手机号码	为被监护人增加一个监护人的手机，允许其使用短信查询。 如：Z13316090496 发送到平台，要求增加监护人
	7	删除监护人	S + 手机号码	将指定的监护人号码从被监护人的短信查询列表中删除。 如：S13316090496 到平台要求删除监护人。
备注：绑定监护人手机后，才可使用监护人手机发送短信指令操作。用户可以在业务开通后登录业务网站 (http://care.vent.cn) 进行设置。				

表 2-2 短信回复格式

回执短信类型		对应的回执语
位置信息短信回复	定位成功	【号码】位于【位置信息】附近，【时间】
	定位失败	【号码】定位失败，请稍候再试，谢谢！【时间】。
位置信息彩信回复	定位成功	位置信息图片 + 【位置信息】附近（文字形式），【时间】
	定位失败	【号码】定位失败，请稍候再试，谢谢！【时间】。
增加监护人	增加成功	您已成功将号码【监护人号码】添加为短信授权查询用户，可使用 S + 号码来删除改授权用户。
	增加失败	添加号码【监护人号码】为短信授权查询用户失败，原因：【失败原因】。请稍候再试，谢谢！
删除监护人	删除成功	已成功将号码【监护人号码】从短信授权查询用户列表中删除，可使用 z + 号码来添加授权用户。
	删除失败	将号码【监护人号码】从短信授权查询用户列表中删除失败，原因：【失败原因】。请稍候再试，谢谢！
修改密码	修改成功	您已成功修改平台登录密码，下次登录请使用新密码登录系统。
	修改失败	修改密码失败，原因：【失败原因】。请稍后再试，谢谢！
帮助	返回帮助内容	D + 天翼手机号码: 查询指定号码位置信息（短信回复） 天翼手机号码: 查询指定号码位置信息（短信回复） C + 天翼手机号码: 查询指定号码位置信息（彩信回复） Z + 天翼手机号码: 增加监护人 S + 天翼手机号码: 删除监护人 M + 密码: 修改密码 BZ: 帮助

3. 业务类别

客户可以在已有的手机号码上增开关爱随行业务套餐，也可购买新手机卡办理本关爱随行业务。

4. 业务资费

由各省电信分公司制定。

5. 业务终端、卡情况

支持 GPSOne 功能的天翼手机。

6. 受理渠道、客服流程

申请关爱随行业务的用户凭有效证件通过电信营业厅申请办理关爱随行业务，包括预付费及后付费用户。

1. 电信营业厅：

用户可至电信营业厅办理相关业务，包括业务咨询、开通、激活、变更、注销、查询、投诉、故障申告等服务。

2. 10000 号客服热线：

用户可通过拨打中国电信客服热线 10000 号，进行业务咨询、投诉、故障申告等服务。

3. 网上营业厅：

用户登录网上营业厅可获取最新产品和服务信息，并进行咨询、投诉、故障申告等相关服务。

7 常见问题（或 FAQ）

产品基础和特性

Q: 关爱随行业务是什么？

A: 关爱随行业务利用 C 网与终端间特有的移动定位技术，结合电子地图，用户可准确快捷的查看儿童和老人等家庭成员的地理位置，为家庭客户提供家庭成员间亲情关怀的信息服务，便于全家相互沟通，增加家庭安全感，随时传递关爱，保护儿童、老人等弱势群体的安全。

Q: 关爱随行业务有什么特点？

A: 有以下几个特点：

- 绿色环保：利用电信 CDMA 制式网络通讯，低辐射保护健康；
- 关爱家人：为家中老人和小孩提供特色的定位、通话及信息服务；
- 简单实用：一键操作，一键通话、一键求助、一键拨打亲情电话；
- 远程定位：有效覆盖全国，随时了解家人的位置，保障出行安全。

Q: 关爱随行定位的准确度（精度）怎样？

A: 室内定位误差一般在 500 米左右，室外误差在 50 米左右。

Q: 目前哪些用户订购关爱随行业务？

A: 中国电信所有用户都可以开通关爱随行业务，但是冲突业务：关爱随行业务与由 SP 发起定位请求的业务互斥，如：综合调度台、物流 e 通等。您需要先退订相关的电信定位业务，才能办理关爱随行业务。

Q: 如何办理关爱随行业务？

A: 请携带本人有效身份证件到电信营业厅办理。

Q: 关爱随行业务如何收费？

A: 参照各省的收费标准。

Q: 福建省办理关爱随行业务当月资费如何计算?

A: 根据受理的 6 元/月、9 元/月、12 元/月、20 元/月套餐按日租收取。

Q: 福建关爱随行业务资费套餐详情?

A:

档次	资费	说明
1	6 元/月	每月赠送 150 次定位、20M 流量、来电显示、6 元通话费（不限制运营商，包括市话长途），流量超出部分按现有标准 0.003 元/10KB 收取，定位次数超出部分按 0.2 元/次收取。
2	9 元/月	每月赠送 300 次定位、20M 流量、来电显示、9 元通话费（不限制运营商，包括市话长途），流量超出部分按现有标准 0.003 元/10KB 收取，定位次数超出部分按 0.2 元/次收取。
3	12 元/月	每月赠送 500 次定位、20M 流量、来电显示、12 元通话费（不限制运营商，包括市话长途），流量超出部分按现有标准 0.003 元/10KB 收取，定位次数超出部分按 0.2 元/次收取。
4	20 元/月 关 爱 设 备 分 期 服务 费	必须先受理的 6 元/9 元/12 元套餐，承诺在网两年，两年期满后若未办理其他套餐则自动按 6 元/月套餐标准收费。 每月关爱设备分期服务费 20 元，可减免关爱套餐和翼通卡 10 版套餐的套餐费，同时限制 2 年内不可拆该套餐。 关爱设备分期服务费只对 E 家或者领航用户开放受理，且用户必须在营业前台办理担保协议。
5	预存 480 元赠机	必须先受理的 6 元/9 元/12 元套餐，承诺在网两年，两年期满后若未办理其他套餐则自动按 6 元/月套餐标准收费。一次性预存 480 元，每月返还 20 元。受理该套餐后可减免关爱套餐和天翼易通卡 10 版套餐的套餐费。

Q: 如何取消关爱随行业务?

A: 请携带本人有效身份证件到开户地电信营业厅办理。

Q: 关爱随行业务整个办理过程是怎样的?

A: 携带本人有效身份证件到开户地电信营业厅办理——业务开通后会获得定位手机的初始密码（初始密码通常为开通业务手机号码的后 6 位数字）——访问关爱随行业务网站，输入定位手机号码和初始密码——按照提示设置新密码，以保证隐私安全——设定主监护人。

以后使用主监护人手机号码和密码登录，进行查询和管理。

Q: 关爱随行的监护人、被监护人和定位手机之间的关系

A: 关系如下:

- 定位手机: 开通了关爱随行业务, 可被定位的手机。比如: 您在营业厅为号码 13301008888 办理了关爱随行业务, 定位手机则为使用该号码且支持 gpsOne 定位能力的手机。定位手机一般给家中儿童或者老人随身携带。使用定位手机号码登录平台, 可以设置和分配监护人权限。
- 被监护人: 携带定位手机的人员, 比如: 儿童、老人。
- 监护人: 可以查询/管理定位手机的人员, 比如: 家长。监护人分主监护人和普通监护人两种身份。主监护人是拥有管理权限的监护人, 可设置普通监护人; 普通监护人是可查看定位手机位置的监护人, 无管理权限; 使用定位手机账号登录业务平台, 可将普通监护人提升为主监护人。

Q: 为何激活的时候要设置监护人?

A: 为了保证被监护人(定位手机)的隐私安全, 以及让监护人(家长)及时对被监护人进行管理, 收到相关告警短信。因此, 建议您设置监护人。如果您暂时不想设置, 也可以在有需要的时候, 再使用定位手机号码登录设置。

Q: 为何非天翼手机无法查询和接收短信?

A: 目前, 我们平台支持天翼手机号, 暂不支持移动/联通手机短信。您可以通过任何一台手机, 访问 WAP 网站 (care.vnet.cn/Wap) 登录查询; 如果您的手机是 android 智能手机, 可以安装关爱随行手机客户端, 获得更多的功能。

Q: 监护人发送短信到 10659861 如何收费?

A: 监护人发送短信到 10659861 按照普通短信收费 (一般为 0.1 元/条)。

业务使用

Q: 如何查询被监护人（定位手机）的位置？

A: 四种方式可查询：

- 1) 使用电脑访问关爱随行业务门户（<http://care.vnet.cn>），登录查询；
- 2) 使用手机访问关爱随行手机门户（<http://care.vnet.cn/Wap>），登录查询。
- 3) 监护人下载安装手机客户端软件，登录管理。
- 4) 电信天翼手机监护人（包括主监护人和普通监护人）可以发送短信指令进行查询。暂不支持移动/联通手机用户。

Q: 我使用普通手机作为定位手机，该如何设置？

A: 首先应确认您的手机具备 gpsOne 功能，您可尝试以下方法：

- 1) 查看手机说明书有关 gpsOne 的设置项；
- 2) 致电您的手机厂商寻求帮助；
- 3) 电脑访问关爱随行业务门户（<http://care.vnet.cn>），进入“手机适配”栏目，查询对应手机型号的设置指南。

Q: 能使用短信查询被监护人位置吗？

A: 电信天翼手机监护人可以发送短信指令进行查询。暂不支持移动/联通手机用户。全网统一使用 10659861 业务接入码，您可根据《短信指令使用说明》的引导进行操作。

Q: 目前支持国内漫游吗？

A: 支持中国内地漫游，港澳台除外。

Q: 目前支持国际漫游吗？

A: 暂不提供。

Q: 监护人的手机号码是否要求必须是天翼号码?

A: 不一定。若监护人使用其他运营商的手机号码,有些功能会受到限制,如接收不了平台下发的短信,不能通过短信、彩信来查询被监护人位置信息,但仍可以通过登录 WEB/WAP 网站来查询被监护人位置信息。

Q: Web 和 Wap 使用对网络有限制吗?

A: 没有限制,任何网络均可访问 Web 和 Wap 门户。

Q: 定位手机没电了还能被定位吗?

A: 不能。但您能查询到最后一次定位的位置和时间。

Q: 我使用电脑无法访问关爱随行业务网站,如何处理?

A: 您可尝试以下办法:

- 1) 检查是否网络连接故障,访问其他网站试试;如果其他网站不能正常访问,请联系您的网络运营商报障。
- 2) 电脑上是否已经安装 FLASH 插件。
- 3) 如果其他网站可正常访问,请拨打技术支持热线: 400-830-0210 报障。

Q: 我登录网站后看不到地图,是什么原因?

A: 可能是以下情况:

- 1) 电脑上没有安装 Flash 插件,请下载安装。
- 2) 浏览器因中毒或者其他原因导致某些组件丢失,请更换其他浏览器,比如 360 浏览器、遨游浏览器试试。

Q: 我使用监护人手机访问 Wap 门户,需要支付什么费用?

A: 您通过手机 Wap 使用关爱随行业务是免费的,不需要支付费用。手机运营商可能会向您收取上网流量费用,请您向运营商咨询。

Q: 为何有时用监护人手机无法访问 Wap 门户?

A: 请您检查手机的网络设置: 如果您的手机使用了 WAP 连接,很可能无法访

问运营商以外的网络，请改为 NET 连接。如电信手机可使用 CTNET 连接，移动手机可使用 CMNET 连接。详情请咨询监护人手机运营商。

Q: 为何手机客户端提示登录失败？

A: 可能是账号密码不正确，或者网络设置问题，您可以访问 Wap 门户试试是否账号密码问题。如果 Wap 门户也无法访问，则是您手机网络设置问题，请参考上一条有关“无法访问 Wap 门户”解决。

Q: 监护人使用移动/联通手机，如何对定位手机进行管理。

A: 可通过网站，Wap 网页登录查询；如果您的手机是 Android 智能手机，您可下载手机客户端安装使用。

Q: 手机客户端支持什么手机？

A: 目前支持系统为 Android2.1/2.2 以上手机。

Q: 登录 Web 门户后提示 25 端口错误退出，如何处理？

A: 此故障主要出现在监护人使用单位的网络，或者使用代理服务器访问 Web 门户，您所在单位网络对关爱随行通讯端口屏蔽所致，请找单位网络管理员处理，或者根据网页上的提示，选择更稳定、无限制的网络环境。如果您电脑安装了杀毒软件，请先暂停防火墙再使用。

Q: 我使用 UCWEB 访问 WAP 网站，为何无法登录？

A: 可能由以下问题造成：1) 您没有输入正确的账号和密码；2) UCWEB 浏览模式设置问题，请设置成缩放模式。修改办法：呼出菜单——点击【设置】——选择【浏览模式】——选择【缩放模式】。

Q: 我收不到短信验证码，是什么原因？

A: 短信验证码是同时发送给“原主监护人”和对应的“定位手机”的。这里由于你的 原主监护人 的号码是一个错误的号码，所以你这边无法看到验证短信，另外终端若使用的是儿童手机，接收到短信后，是无法显示出来的。建议您，先把儿童手机里的卡取出，放到一个普通手机里（能显示短信的手机），

再次获取验证码。

Q: 我设置了电子围栏，定位手机进入围栏为何监护人没有收到短信？

A: 电子围栏告警需要满足以下所有条件。

- 1) 已正确设置好围栏，围栏范围不少于 500 米半径；
- 2) 已设置好定时器，定位手机在该时段内有在/不在围栏的定位记录；请注意，非定时器时段，定位手机是不会自动定位的，即时进出围栏也无记录；
- 3) 已将监护人号码添加到告警短信接收号码列表。

Q: 为什么设置电子围栏同时，必须设置定时器和告警接收才能生效？

A: 同上。

Q: 不设置定时器，是不是就没有定位数据？

A: 是的。必须设置定时器，在已设置的时段内，系统会按照你的设定，自动对定位手机进行定位。因此，在电子围栏的时候，您需要设置好定时器，让系统定时去获得定位手机位置信息。

Q: 历史数据里面包含了哪些数据？

A: 包含了您手动定位的数据以及定时器自动定位的数据。

Q: 定时器为什么不能设置一分钟定位一次，为什么要划分时段？

A: 由于每次定位，手机都需要耗电，频率太高会导致定位手机电池迅速耗光。因此，考虑到服务的稳定性，我们经过大量测试和征求客户意见，将频率最高设定为 10 分钟/次，让定位手机电池基本可以使用一天。
划分时段是为了方便监护人的管理，您可以根据儿童/老人活动规律，自由设定定时器时段。

Q: 定位手机激活的时候，我没有设置主监护人，如何补充设置？

A: 您可以使用定位手机号码登录，添加监护人并将其设置成主监护人。设置监护人的时候，系统会下发短信验证码，请您将定位手机卡取出放到普通手机上接收验证码。

Q: 我忘记密码，无法登录，如何解决？

A: 您可以访问业务网站，点击【忘记密码】，按照提示输入操作找回密码。

常见问题

Q: 关爱随行业务对手机终端有什么要求?

A: 具备 gpsOne 功能的定位手机, 或者购置 gpsOne 专用终端。

Q: 为什么定位不成功?

A: 可能是以下几种情况:

- 1) 定位手机没电自动关机了, 请及时充电再重试;
- 2) 定位手机所处位置信号不好, 无法获得位置数据, 请稍后重试;
- 3) 定位手机正在通话, 无法处理定位命令, 请稍后重试;
- 4) 定位手机号码余额不足被停机, 请拨打该号码试试并及时充值;
- 5) 关爱随行服务到期, 需重新开通;
- 6) 如果您的定位手机是智能手机, 则很可能是 gpsOne 功能没有打开, 请打开。
举例: 定位手机为 Android 手机, 请点击【设置】——【位置和安全】——将【使用无线网络】和【使用 GPS 卫星】均打上勾。
- 7) 如果您的定位手机是普通手机, 比如 Android 或者 Winodows 手机, 则很可能是手机运行程序太多不稳定, 导致无法响应, 请您多试几次;
- 8) 您的手机不支持 GPSOne 功能, 请更换手机;
- 9) 定位手机的短信和上网功能没有开通。

上述 1 至 3 的情况排查, 请您拨打定位手机看看能否听到拨号音, 如果能正常听到拨号音, 请联系客服处理。

Q: 任何人都可以查我的位置吗?

A: 必须是监护人及被监护人 (定位手机使用人) 才能查询。

Q: 使用该业务需要购买新的手机卡 (UIM 卡) 吗?

A: 不需要。您可以使用原有的手机卡开通业务, 将 UIM 卡插在支持 gpsOne 的手机上, 或者购买专用的定位终端即可使用。

Q: 为什么定位结果会有几百米的误差?

A: 室内定位误差 500 米左右, 室外误差 50 米左右。室内误差大主要是定位手

机在室内，信号受到干扰，会导致误差较大。

Q: 定位手机与监护人一键通话如何收费？

A: 这要视定位手机的通话套餐而定，通话按正常资费标准收取。

Q: 任何人都可以查我的位置吗？

A: 必须是本人以及监护人才能查询。

Q: 我未开通关爱随行业务，能否被定位？

A: 不能。只有开通了关爱随行业务，才能被定位。

Q: 定位手机丢了，该如何挂失？

A: 按照电信手机卡挂失流程，拨打 10000 号挂失您的手机号。您的手机卡在办理挂失时，关爱随行业务会自动锁定，无法继续使用。因此，需要您拨打客服电话 400-830-0210 免费重新激活。

Q: 定位手机丢了，我能补办吗？

A: 请携带身份证件前往开户营业厅办理 UIM 补卡，补卡后需要重新激活业务方能正常使用。请拨打 400-830-0210 申请重新激活。

Q: 定位的时候提示“省域限制”无法定位，如何解决？

A: 通常出现此情况是由于定位手机号有过欠费停机/挂失等异常情况，需要拨打技术支持热线 400-830-0210，或者登录网站点击【客服】寻求解决。

Q: 我发起定位后，要等待多长时间才有结果？

A: 一般在 1-2 分钟左右即可看到最新位置结果。

Q: 我使用的是专门的儿童机/老人机, 如何设置快捷拨号号码?

A: 登录网站后, 点击【管理】, 找到【快捷拨号】选项, 设置您允许儿童机拨出的号码。您一共可以设置 5 个号码。

Q: 我使用的是专门的儿童机/老人机, 未设置前是否无法拨打和接听电话?

A: 是的。请您登录网站后, 点击【管理】, 找到各选项进行设置。

Q: 定位不成功时会提示一些错误代码, 如何处理?

A: 错误代码出现一般是由于定位手机和网络繁忙导致, 请您重试。如果重试后仍提示失败, 请与客服联系。

Q: 我自己购买定位手机, 有什么要求和注意的问题?

A: 要满足以下要求:

- 1) 定位手机必须支持 gpsOne;
- 2) 定位手机号码必须是中国电信下的号段 (133、153、189、180 号段);
- 3) 定位手机需开通短信功能;
- 4) 定位手机需设置为通过 CTWAP 拨号上网;
- 5) 定位手机必须开启定位功能, 并设置为自动响应。

Q: 定位过程中对终端要求?

A: 要满足以下要求:

- 1) 定位手机保持待机;
- 2) 定位手机在被定位时不能占线;
- 3) 定位手机在被定位时数据通道不能被占用, 如: 正在下载数据;
- 4) 定位手机不能停机。

Q: 定位手机办理过补卡后无法定位, 提示错误代码【111】?

A: 重新补卡会导致定位功能暂停, 请拨打 4008 客服电话重新激活。整个处理过程约需 2 个工作日。

Q: 支持远程管理的手机无法接通时，提示什么？

A: 将会有语音提示“正在通话中”。

Q: 如何增加监护人？

A: 使用定位手机号码（被监护人）登录网站，在【监护人管理】项进行设置。增加监护人时，平台会自动发送短信验证码给主监护人和定位手机。

Q: 增加监护人收不到短信验证码，如何处理？

A: 可能是以下原因：

- 1) 主监护人号码是您激活时设置的号码，只有天翼手机号才能收到验证码，移动/联通手机号无法接收到短信。
- 2) 如果您的主监护人号码是天翼号，请重试。
- 3) 如果您的主监护人号码是移动/联通号，请您将定位手机卡从儿童手机拔出，装在普通手机上，在网站上重新发送一次。

Q: 我的手机进入了音乐状态，如何切换？

A: 个别手机可能有状态的切换，请找到音乐按键切换试试。

Q: 主监护人收到了定位手机开关机和低电量短信，能关闭这功能吗？

A: 对不起，目前暂不能关闭。

Q: 易通卡用户能否办理关爱随行业务？

A: 不能，因为易通卡用户的计费方式与普通用户不同，所以易通卡用户不能办理关爱随行业务。若用户想享受易通卡 10 版套餐资费，可先受理为普通用户，然后受理易通卡 10 版套餐为主套餐。

定位手机远程管理

Q: 什么手机支持远程管理功能?

A: 一般是专用的定位手机, 比如儿童/老人机, 购买前请您向手机经销商咨询。也可以通过我们网站【适配手机】栏目查询。

Q: 如何得知我的定位手机是否支持远程管理功能?

A: 请您根据说明书拨打手机厂商咨询。在关爱随行业务网站上, 您也可以在【适配手机】栏目查询。

Q: 普通手机和智能手机支持远程管理功能吗?

A: 不支持。

Q: 我激活了定位手机, 为何还不能接听来电(提示正在通话中)?

A: 如果您的手机支持远程管理, 该手机默认是限制通话的, 需要您登录平台进行设置。设置办法:

登录网站, 选中该手机, 点击【管理】; 在【允许来电设置】填入您允许拨打孩子手机的电话号码, 号码可以是手机号也可以是固定电话, 固话格式为区号+电话, 比如: 01088888888。白名单最多可以设置 10 个号码。

Q: 定位手机远程管理的【允许来电设置】有什么用, 能关闭吗?

A: 如下:

- 1) 如果您使用的定位手机是支持远程管理的儿童机、老人机, 则具备这个功能。这个功能是为了防止陌生人打扰小孩而设立的, 首次使用定位手机的时候, 家长应该登录平台进行设置, 将允许拨打小孩电话的号码添加进去。除【允许来电设置】的 10 个号码以及【快捷拨号】设置的号码外, 其他来电将被自动拦截。
- 2) 该功能是不能关闭的。

Q: 我无法拨打电话给定位手机（提示正在通话中），是什么原因？

A: 如果您使用的定位手机是支持远程管理的儿童机、老人机。则可能是以下原因：

- 1) 您还没有为定位手机设置【允许来电设置】（即：白名单），以致无法呼入。请登录平台，选中定位手机后点击【管理】进入【允许来电设置】设置，添加可拨打给小孩的电话号码。
- 2) 请检查主叫号码是否在【允许来电设置】列表中，状态是否“成功”。
- 3) 您设置了【免打扰时段】，在免打扰时段，定位手机是无法接听和拨出电话的。

Q: 设置了【允许来电设置】，为何仍无法拨通定位手机（提示正在通话中）？

A: 可能是以下原因：

- 1) 检查【允许来电设置】状态栏，该号码设置是否显示“成功”，只有显示成功才能正常呼入。
- 2) 其次，请检查是否设置过【免打扰时间段】，拨入的时间是否在免打扰时间段内。
- 3) 您的定位手机是否开通了来电显示？如果未开通来显，是无法识别的。
- 4) 您的主叫号码拨出电话时，是否隐藏了号码？请呼叫其他手机检查来电显示与您设置的是否一致。
- 5) 您的定位手机与主叫号码可能在同一个短号/VPN网内，互拨电话来电显示可能为短号，请检查并正确设置。建议您将短号和长号都添加到列表。
- 6) 您主叫号码绑定了小灵通或者固话，可能呼出时显示的号码并非手机号码，请呼叫其他手机检查来电显示与您设置的是否一致。

（也请参考问题：为什么拨打儿童机，儿童机提示正在通话中，但实际上儿童机并未处于通话状态？）

Q: 设置了【免打扰时段】，定位手机不能拨打和接听来电吗？

A: 是的。您可以在非免打扰时段给小孩打电话，或者登录平台删除这个时段设置。

Q: 能总结一下哪些号码可以呼入（接听）？

A: 【允许来电设置】和【快捷拨号】的号码，可以呼入。除此以外的其他号码均无法拨打电话给定位手机。

Q: 定位手机能拨出哪些号码?

A: 【快捷拨号】的号码, 可以拨出。请确保您在网站设置的号码正确且状态为“成功”。长按对应按键将自动呼出号码。

Q: 我在设置【允许来电设置】和【快速拨号】时, 状态一直显示“等待返回结果”, 该如何处理?

A: 首先请确保您的定位手机支持远程管理, 目前处于开机状态。如果状态一直显示“等待返回结果”, 请删除后重新设置。

Q: 定位手机能接听来电, 但拨打该来电号码失败, 如何解决?

A: 请按以下步骤排查:

- 1) 首先请检查【快速拨号】列表中该来电号码是否输入正确, 状态是否“成功”。如果问题依旧, 请删除后重新设置一次。并注意如果是固定电话号码, 需要输入完整的“区号+号码”。
- 2) 使用定位手机(儿童机)呼出的时候, 请检查儿童机屏幕显示的号码是否正确。
- 3) 如果不属于上述问题, 则可能是定位手机本身问题, 请记录后转交手机厂家处理。

Q: 我更换了定位手机, 远程设置项目还生效吗, 为什么?

A: 更换了定位手机(儿童机), 需要重新设置。原因: 远程设置是对定位手机进行了设置, 不跟随号码。

Q: 为什么拨打儿童机, 儿童机提示正在通话中, 但实际上儿童机并未处于通话状态?

A: 具体分为以下几种情况:

- 1) 确认是否处于免打扰时间段内, 在免打扰时间段内儿童机将被限制呼出, 而且除主监护人外其他所有号码不允许呼入, 只有主监护人可以震动无响铃呼入。
- 2) 如果不在免打扰时间段内, 且所有号码都不能呼入: 请确认儿童机号码是否有开通来电显示功能。如果儿童机号码未开通来电显示功能, 则无法判断来电是否处于已设置的允许来电列表中, 所以会一律拒绝所有来电。
- 3) 如果不在免打扰时间段内, 只有特定号码无法呼入: 请确认允许来电列

表中是否已添加该特定号码。儿童机只能接听监护人（按键绑定的号码即认为是监护人）和【允许来电设置】列表中的号码。

- 4) 如果不在免打扰时间段内，且允许来电列表中已添加该特定号码，仍无法呼入：请排查该号码是否有开通超级无绳等业务，此类业务将导致天翼手机呼出时统一显示为固话号码，这样就与允许来电列表中设置的天翼号码不一致，所以会出现无法呼入的问题。解决方法：将天翼手机绑定的固话号码加入允许来电列表。

Q：为什么设置儿童机按键号码，平台状态栏一直提示等待返回结果？

A：请确认儿童机是否开机，若儿童机处于关机状态则无法接收并成功处理网站下发的按键设置指令，也就无法返回成功应答给平台，所以平台列表栏中的【状态】列显示为“等待返回结果”而不是“成功”。请重新设置。

定位手机管理

快速拨号

免打扰时段

允许来电设置

快速拨号列表

按键	手机号码	昵称	设置时间	状态
按键1	189	妈妈	2011-06-01 15:23:22	等待返回结果
按键2	189	爸爸	2011-06-01 15:23:54	等待返回结果
按键3	22	奶奶	2011-06-01 15:24:17	等待返回结果
按键4	180	姐姐	2011-06-01 15:24:33	等待返回结果
SOS	189	姑姑	2011-06-01 15:32:27	等待返回结果

按键1

昵称:

保存

退出

对定位手机进行远程管理，需要手机支持（查看型号）

其他

Q: 如何查询本机是否已经开通关爱随行业务? (一般为预付费用户)

A: 请致电开户地 10000 号查询。

Q: 我设置了几个监护人, 能删除吗?

A: 可以。请使用定位手机的账号和密码, 登录 Web 门户, 删除对应的监护人; 可使用本手机发送短信指令删除 (参见附表: 《短信指令使用说明》)。

Q: 我可以帮朋友或者家人的号码开通关爱随行业务吗?

A: 可以。请携带机主及经办人身份证件到营业厅办理。

Q: 能否委托家人或者朋友帮我开通业务?

A: 可以。请携带机主及经办人身份证件到营业厅办理。

Q: gpsOne 是什么?

A: gpsOne 是一种移动定位技术, 该技术巧妙地融合了无线网络辅助 GPS 和 CDMA 三角定位技术, 在 CDMA 手机和终端上实现高精度、高灵敏度的定位。

Q: 如何获知我的手机 (普通手机/智能手机) 是否具备 gpsOne 功能?

A: 您可尝试以下方法:

- 1) 查看手机说明书, 是否具备 gpsOne 功能;
- 2) 致电您的手机厂商寻求帮助;
- 3) 电脑访问关爱随行业务门户 (<http://care.vnet.cn>), 进入 “手机适配” 栏目查询。

常见错误代码

Q: 错误代码【2】

A: 服务器繁忙，请稍后重试。

Q: 错误代码【102】 省域限制

A: 通常出现此情况是由于定位手机号有过欠费停机/挂失等异常情况，需要拨打技术支持热线 400-830-0210，或者登录网站点击【客服】寻求解决。

Q: 错误代码【104】定位用户目前不可到达

A: 可能是以下几种情况:

- 1) 定位手机关机了，请拨打手机试试;
- 2) 定位手机占线或正在上网，请稍后重试。
- 3) 定位手机欠费停机，充值后拨打 4008 电话人工重新激活;
- 4) 定位手机挂失补卡后，需要拨打 4008 电话人工重新激活;
- 5) 定位手机号码异常，请拨打 4008 电话人工重新激活;
- 6) 定位手机短信功能异常，请重新开通短信功能;
- 7) 定位手机上网功能异常，请检查是否已开通上网功能。

Q: 错误代码【105】 位置服务器无法确定 MS 的位置

A: 定位手机所在网络信号不稳定，请稍后重试。

Q: 错误代码【108】服务器忙

A: 可能是以下几种情况:

- 1) 定位手机所在移动网络忙，请稍后重试;
- 2) 定位手机（该情况通常是非儿童机/老人机）正在使用其他定位软件，比如打开地图，导航软件，请稍后重试。

Q: 错误代码【109】 不支持被请求的位置方法

A: 定位手机不支持定时器设置，无法定时定位。

Q: 错误代码【111】 基础网络中出现故障

A: 可能是系统繁忙，请稍后重试。如果问题依然长期出现，请您检查是否有办理过重新补卡？补卡不换号会导致定位功能暂停，请拨打 4008 客服电话重新激活。整个处理过程约需 2 个工作日。

Q: 错误代码【123】 超出最大每秒请求数

A: 系统繁忙，请稍后重试。

Q: 错误代码【128】 未知服务器无法计算位

A: 定位手机所在网络信号不稳定，请稍后重试。

Q: 错误代码【130】

A: 可能是以下几种情况：

- 1) 定位手机关机，请使用别的手机拨打检查。
- 2) 定位手机不在服务区。
- 3) 定位手机正在上网下载数据。
- 4) 两次定位间隔少于 3 分钟，定位手机来不及处理，请稍后再试。

Q: 错误代码【131】MT 激活流程失败

A: 可能是以下几种情况：

现象一：多次尝试仍无法成功定位：

- 1) 定位手机没电自动关机了，请及时充电再重试；
- 2) 定位手机所处位置信号不好，无法获得位置数据，请稍后重试；
- 3) 定位手机正在通话，无法处理定位命令，请稍后重试；
- 4) 定位手机号码余额不足被停机，请拨打该号码试试并及时充值；
- 5) 关爱随行服务到期，需重新开通；
- 6) 如果您的定位手机是智能手机，则很可能是 gpsOne 功能没有打开，请打开。
举例：定位手机为 Android 手机，请点击【设置】——【位置和安全】——将【使用无线网络】和【使用 GPS 卫星】均打上勾。

- 7) 如果您的定位手机是普通手机，比如 Android 或者 Winodows 手机，则很可能是手机运行程序太多不稳定，导致无法响应，请您多试几次；
- 8) 您的手机不支持 GPSOne 功能，请更换手机；
- 9) 定位手机的短信和上网功能没有开通。

现象二：有时能成功定位：

- 1) 定位手机占线，请稍后重试；
- 2) 定位手机信号不好，不在服务区，请稍后重试；
- 3) 定位手机没有打开定位功能，请打开后再试；
- 4) 定位手机没有设置正确的上网，请重新设置；
- 5) 定位手机正在上网，占用数据通道，请重试；
- 6) 定位手机可能被定时器定时定位

Q：错误代码【147】 终端用户隐私设置，不允许被 SP 定位

A：出现此情况通常是由于定位手机号码同时开通了电信的其他定位业务，与关爱随行业务冲突。如果您属于这种情况，请先到营业厅退订其他定位业务，再与我们客服联系重新人工激活号码。如果不属于业务冲突原因，请与客服人员联系解决。

Q：错误代码【167】、【169】、【170】

A：系统繁忙，请稍后重试。定位手机（非儿童机/老人机）拒绝被定位。

附表：短信指令使用说明

短信平台端口：10659861

表 1 短信指令表

短信发送者	序号	短信命令	指令	说明
3) 监护人(天翼手机号) 4) 被监护人(定位手机)	1	查询指定号码位置信息(短信回复)	D + 手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息，并通过短信返回查询内容。 如：D13316090496 发送到平台进行查询。
	2	查询指定号码位置信息(短信回复)	手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息，并通过短信返回查询内容。 如：13316090496 发送到平台进行查询。
	3	查询指定号码位置信息(彩信回复)	C + 手机号码	查询指定号码目前所在的位置信息，并通过彩信返回查询内容。 如：C13316090496 发送到平台进行查询。
	4	修改密码	M + 密码	将本手机账户密码更改为指定密码。 如：M123456 发送到平台，修改密码。 (密码为 6 位数字或字符)
	5	帮助	BZ	将帮助短信发送至用户手机
被监护人(定位手机)	6	增加监护人	Z + 手机号码	为被监护人增加一个监护人的手机，允许其使用短信查询。 如：Z13316090496 发送到平台，要求增加监护人
	7	删除监护人	S + 手机号码	将指定的监护人号码从被监护人的短信查询列表中删除。 如：S13316090496 到平台要求删除监护人。
备注：绑定监护人手机后，才可使用监护人手机发送短信指令操作。用户可以在业务开通后登录业务网站 (http://care.vent.cn) 进行设置。				

表 2 短信回复格式

回执短信类型		对应的回执语
位置信息短信回复	定位成功	【号码】位于【位置信息】附近，【时间】
	定位失败	【号码】定位失败，请稍候再试，谢谢！【时间】。
位置信息彩信回复	定位成功	位置信息图片 + 【位置信息】附近（文字形式），【时间】
	定位失败	【号码】定位失败，请稍候再试，谢谢！【时间】。
增加监护人	增加成功	您已成功将号码【监护人号码】添加为短信授权查询用户，可使用 S + 号码来删除改授权用户。
	增加失败	添加号码【监护人号码】为短信授权查询用户失败，原因：【失败原因】。请稍候再试，谢谢！
删除监护人	删除成功	已成功将号码【监护人号码】从短信授权查询用户列表中删除，可使用 z + 号码来添加授权用户。
	删除失败	将号码【监护人号码】从短信授权查询用户列表中删除失败，原因：【失败原因】。请稍候再试，谢谢！
修改密码	修改成功	您已成功修改平台登录密码，下次登录请使用新密码登录系统。
	修改失败	修改密码失败，原因：【失败原因】。请稍后再试，谢谢！
帮助	返回帮助内容	D + 手机号码: 查询指定号码位置信息(短信回复) 手机号码: 查询指定号码位置信息(短信回复) C + 手机号码: 查询指定号码位置信息(彩信回复) Z + 手机号码: 增加监护人 S + 手机号码: 删除监护人 M + 密码: 修改密码 BZ: 帮助

（更多信息请关注网站最新动态）